

学校编码: 10384

分类号_____密级 _____

学号: X2011156022

UDC _____

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

**关于加快 HP 支行中小企业融资业务
发展的思考**

**The proposal of accelerating up the development of SME
financing business in HP branch ICBC**

徐 启 强

指导教师姓名: 孟 林 明 副教授

专 业 名 称: 工商管理(EMBA)

论文提交日期: 2013 年 10 月

论文答辩日期: 2013 年 月

学位授予日期: 2013 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2013 年 10 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

改革开放以来，特别是 2003 年《中小企业促进法》颁布执行以来，随着国家一系列法律法规和政策的有力推进，我国中小企业取得了快速发展，在扩大社会就业、推进技术创新、促进产业结构调整等方面发挥了重要作用，在国民经济发展中已经具有重要的战略地位。于此同时，HP 支行中小企业融资业务也在探索中不断发展，逐步成为我行信贷结构调整的一个重要方向。但由于中小企业普遍具有规模小，抗风险能力弱；经营管理水平不高；财务信用状况不佳；技术及产品研发能力不强的特征，使中小企业在获得银行融资支持方面比较困难，这不仅制约了中小企业的经营发展，也制约了 HP 支行中小企业融资业务的进一步拓展。本文从“融资缺口”理论的角度，以及分别从企业、银行的角度对造成中小企业融资困难的原因进行了分析，介绍了目前中小企业主要的融资渠道，阐述了 HP 支行加快发展中小企业融资业务面临的宏观形势，以及我行具有的优势劣势，面临的威胁和机会，深入进行了市场细分，定义了加快 HP 支行中小企业融资业务发展的目标市场和目标客户，分析了目标市场定位，从产品、价格、渠道、促销四个方面制定了营销战术，提出了相应的营销策略，并就加强服务营销，在优化客户体验，深化综合服务，开发存量客户大数据营销三个方面提出了建议，对进一步加快 HP 支行中小企业融资业务发展，增强市场竞争力具有一定的促进作用。

关键词：中小企业；融资业务；市场营销

Abstract

Since reform and opening up in China, especially since the implementation of 《SME promotion law》 in 2003, along the effectiveness of a series of national laws, regulations and policies, SMEs have achieved a rapid growth. SMEs are playing an important strategic roles in the development of domestic economy by increasing employment opportunities, promoting technical innovation, accelerating industrial restructure. Meanwhile, the SME financing business of HP branch has been continuously developed and gradually indicated an important direction of credit restructuring. However, due to some characteristics of SMEs, such as: small operation scope; weak capability of anti-risk; lower management level; poor financial credit status; limitation of product development, etc., it is more difficult for SMEs to obtain banks' financing support, which not only restricts the development of SMEs, and also constrains the further expandability of SMEs' financing business of HP branch. This article analyzed reasons of SMEs financing restrictions caused by banks and enterprises respectively with reference to “**finance Gap**” theory. The major financing channels for SMEs were introduced. The article also described the background of HP branch speeding up the development of SMEs' financing business, including the strength、weakness、threats and opportunities. The market segmentation was positioned with defining target market and customers. The sales strategy and tactics were developed in the areas of product, price, place and promotion. It was also suggested to enhance customer service, including optimizing customer experience, developing comprehensive service product, exploring existing customers' needs by taking advantage of macro data. The overall proposal supports HP Branch to speed up its SME Financing business and enhance market competitiveness.

Key words: Small and medium enterprises(SMEs), Financing Business, Marketing & Sales

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景和目的	1
第二节 研究方法和研究内容	2
第二章 中小企业发展态势及融资渠道	3
第一节 中小企业发展的法律框架及划型标准	3
一、中小企业发展的主要法律框架.....	3
二、中小企业类型标准的划分.....	4
第二节 中小企业的地位和作用	6
一、中小企业在国民经济发展中具有重要的战略地位.....	6
二、中小企业已成为社会就业的主渠道.....	6
三、中小企业是国家对外开放和技术创新的主要力量.....	7
四、中小企业有力促进了产业结构调整和优化.....	7
第三节 中小企业主要融资渠道	8
一、银行业金融机构间接融资.....	8
二、小贷公司等专业融资机构.....	8
三、金融市场.....	9
四、民间融资.....	9
第三章 中小企业“融资难”的理论分析	10
第一节 “融资缺口”理论的主要内容	10
一、“融资缺口”理论.....	10
二、融资结构理论.....	11
三、融资需求理论.....	11
第二节 中小企业“融资难”的自身因素分析	12
一、企业规模小，抗风险能力弱.....	12
二、经营管理水平不高.....	12
三、财务信用状况不佳.....	13

四、技术及产品开发能力不强.....	13
第四章 HP 支行中小企业融资业务面临的形势及策略	15
第一节 HP 支行中小企业融资业务面临的宏观形势.....	15
一、经济形势.....	15
二、政策法规形势.....	15
三、科技创新发展形势.....	16
四、财政金融扶持形势.....	16
五、中小企业经营状况.....	17
第二节 HP 支行中小企业融资业务的优势、劣势与威胁、机会.....	18
一、HP 支行发展中小企业融资业务的优势	18
二、HP 支行中小企业融资业务的劣势	19
三、HP 支行中小企业融资业务面临的威胁	21
四、HP 支行中小企业融资业务面临的机会	22
第三节 采取的主要策略	24
一、SO（增长型）战略：发展优势，利用机会	24
二、WO（扭转型）战略：利用机会，克服弱点.....	24
三、ST（多样型）战略：利用优势，回避威胁	25
四、WT（防御型）战略：减少劣势，回避威胁	25
第五章 营销战略	26
第一节 市场细分	26
一、市场细分及主要作用.....	26
二、HP 支行中小企业融资业务的市场细分	26
第二节 定义目标市场/目标客户	27
一、定义目标市场/目标客户的主要依据	27
二、选择目标市场/目标客户	29
第三节 产品定位	30
一、产品核心价值.....	30
二、服务核心价值.....	31

第六章 营销战术：营销组合	34
第一节 产品	34
一、网贷通.....	34
二、供应链融资.....	34
三、动产质押贷款.....	35
第二节 价格	35
一、产品组合定价策略.....	35
二、差别定价策略.....	35
三、折扣定价策略.....	36
第三节 渠道	36
一、直营渠道.....	36
二、网点渠道.....	36
三、银政合作渠道.....	36
四、社会资源渠道.....	37
五、存量结算客户资源渠道.....	37
第四节 促销	37
一、广告.....	37
二、销售促销.....	37
三、事件和体验.....	38
四、管理公共关系.....	38
五、活动营销.....	38
六、直复营销.....	38
第七章 加强服务营销，促进业务发展	39
第一节 改善客户体验，提高客户满意度	39
一、强化产品创新.....	39
二、优化操作流程.....	40
三、提高客户经理业务综合能力.....	41
第二节 深化综合服务，提高竞争力	42

一、深入开发客户资源.....	42
二、拓展综合金融服务.....	42
第三节 开发存量结算客户大数据营销	43
一、阿里巴巴小额贷款业务大数据营销的积极实践.....	43
二、深入开发存量结算客户大数据营销.....	43
第八章 结论	45
第一节 结论	45
第二节 研究创新与不足	45
一、研究创新.....	45
二、不足之处.....	45
参考文献.....	47
后 记.....	49

第一章 绪论

第一节 研究背景和目的

HP 支行是工商银行上海市分行下辖一级支行，截至 2012 年底，本外币存款规模达到 585 亿元，本外币贷款余额为 341 亿元，实现利润超过 16 亿元。自 2004 年开办中小企业融资业务以来，HP 支行充分发挥工商银行卓越的品牌信誉，不断创新、灵活多样的产品优势，以及强大的综合服务能力，有力推动了该项业务的稳健快速发展。

本文的研究背景主要从三个方面考虑。

从宏观形势方面：近年来，在国家大力扶持推动下，我国中小企业取得了很大发展，在国民经济中已经具有重要的战略地位，在扩大社会就业、推进技术创新、促进产业结构调整等方面发挥了重要作用。随着我国宏观经济进一步加快转型发展，国家大力推进经济结构的战略调整，进一步加大了对中小企业发展的扶持力度，努力化解中小企业“融资难”问题，但“融资难”现象仍然普遍存在。

从同业竞争形势方面：各商业银行也纷纷从组织机构、产品创新、业务流程等方面采取一系列措施，大力发展中小企业融资业务，HP 支行中小企业融资业务面临更加激烈的市场竞争。

从 HP 支行自身发展要求方面：在激烈的市场竞争环境中，作为市场领先者的工商银行的一家分支机构，必须寻找新的市场营销策略来应对错综复杂的市场竞争形势，从而进一步优化整合和发挥自身的特色优势，在中小企业融资业务市场发展中进一步保持和扩大领先优势。

本文写作的目的和意义主要是：通过对 HP 支行中小企业融资业务进行研究和分析，运用“融资缺口”理论分析造成“融资难”的原因，并运用 SWOT 模型对 HP 支行的优势劣势，以及机会威胁进行比较全面的分析，进行市场细分，确定目标市场和目标客户，进行市场定位，并运用 4P 模型对 HP 支行市场营销战术组合策略提出相应的意见和建议。在加强中小企业服务营销方面，提出了改进的意见和建议，希望能够帮助 HP 支行在激烈的市场竞争中进一步加快中小企业融资业务发展，增强市场竞争力，同时也希望通过本文的研究成果和结论，为我国

金融机构加快中小企业融资业务的发展,在市场营销策略方面予以一定有益的借鉴和启示。

第二节 研究方法和研究内容

本文借鉴了 PEST 模型对 HP 支行中小企业融资业务的宏观环境和竞争环境进行分析;随后,运用 SWOT 模型分析了 HP 支行的优势劣势、机会和威胁,并提出 HP 支行应选择的策略;本文还运用市场营销 STP 理论对中小企业融资市场进行了细分,并对 HP 支行的目标市场目标客户进行选择 and 定位;最后,本文运用市场营销战术 4P 理论,从产品、价格、渠道、促销方面探讨制定 HP 支行的营销组合策略。

本文主要内容包括:第一章绪论,简要介绍研究背景和目的,研究方法和研究内容;第二章中小企业发展态势及融资渠道,主要介绍了中小企业的地位作用和主要融资渠道;第三章中小企业“融资难”的理论分析,主要运用“融资缺口”理论,以及从企业自身因素,分析了造成“融资难”的主要原因;第四章 HP 支行中小企业融资业务面临的形势及策略,分析了中小企业融资业务面临的宏观形势,以及 HP 支行中小企业融资业务的优势、劣势与威胁、机会;第五章营销战略,主要是市场细分、确定目标市场和市场定位;第六章营销战术,从产品、价格、渠道、促销四方面制定了营销战术;第七章加强服务营销,促进业务发展,从强化客户体验,深化全面服务,开发存量客户大数据营销方面提出了建议,最后是第八章结论,主要和对本文进行了总结,提出了存在的不足。

第二章 中小企业发展态势及融资渠道

第一节 中小企业发展的法律框架及划型标准

改革开放以来，伴随着个体经济和乡镇企业的发展，我国中小企业进入了快速发展期。

一、中小企业发展的主要法律框架

1997 年召开的党的 15 大确定了以公有制为主体，多种所有制经济共同发展的基本经济制度，随着一系列法律法规的颁布实施，为中小企业创造了广阔的发展空间。1997 年 1 月 1 日，《中华人民共和国乡镇企业法》正式实施，2000 年 1 月 1 日《中华人民共和国个人独资企业法》以及《关于鼓励和促进中小企业发展的若干意见》开始实施。2002 年 6 月，全国人大常委会审议通过了《中小企业促进法》，于 2003 年 1 月 1 日开始执行。《中小企业促进法》的颁布实施，是我国中小企业发展的重大事件，确立了国家积极扶持中小企业发展的基本方针，明确了各级政府在促进中小企业发展方面的责任，主要从加大资金支持，安排中小企业发展专项资金；完善信用担保体系，缓解中小企业“融资难”；逐步完善推进为中小企业提供信用评价、培训等服务体系建设等三方面，采取了一系列措施。2003 年 2 月，国家计委、国家经贸委、财政部和国家统计局联合发布“中小企业标准”，根据职工人数、销售额、资产总额三大指标，并结合行业特征对中小企业进行分类。2005 年国家制订了《关于鼓励支持和引导个体私营等非公经济发展的若干意见》（非公经济 36 条），2009 年为应对国际金融危机的不利影响，国家出台了《关于进一步促进中小企业发展的若干意见》，明确指出“促进中小企业发展是保持国民经济平稳较快发展的基础，是关系民生和社会稳定的重大战略”。2010 年出台了《关于支持管理和引导民间投资健康发展的若干意见》（民间投资 36 条），这是对“非公经济 36 条”的一个重要补充。2012 年，国家又出台了《关于进一步支持小型和微型企业健康发展的意见》，进一步从落实税收优惠、完善财政资金支持、设立国家发展基金、政府采购、减免和取消不合理收费

等方面加大对小型微型企业的支持力度。

这一系列法律法规的颁布实施，初步形成了我国中小企业发展的法律框架，确立了中小企业在国民经济发展中的地位和作用，对进一步规范和促进中小企业的发展起到了重要的法律和制度上的保障作用。

二、中小企业类型标准的划分

为适应我国中小企业发展的需要，进一步明确和细化中小企业划分标准，2011 年 6 月，国家工业和信息化部、国家统计局、发展和改革委员会、财政部联合颁布了《中小企业划型标准规定》，同 2003 年的划分相比，这次划分具有一些新的特点。

1、增加了微型企业划分标准。这一次划分在中型和小型企业基础上，增加了微型企业的标准，将中小企业划分为中型、小型和微型三种类型，使我国中小企业的划分标准更加完善，有利于对小微企业的扶持。

2、基本涵盖了国民经济的主要行业。这次划分，包括了农、林、牧、渔业；工业；建筑业；批发业；零售业；交通运输业；仓储业；邮政业；住宿业；餐饮业；信息传输业；软件和信息技术服务业；房地产开发经营；物业管理；租赁和商业服务业；其他共 16 个行业。按照从业人数、营业收入、资产总额等标准，结合行业特点进行划分。

3、进一步简化了指标。将 2003 年划分标准中的职工人数、销售额、资产总额三大指标，进一步简化为两个或一个。比如工业、交通运输、批发业和零售业等采用了从业人数和营业收入两个指标，农林牧渔业则采用经营收入一个指标。

行业		营业收入（万元）	从业人员（人）	资产总额（万元）
农、林、牧、渔	中型	500-20000 以下	/	/
	小型	50-500 以下	/	/
	微型	50 以下	/	/
工业	中型	2000-4000 以下	300-1000 以下	/
	小型	300-2000 以下	20-300 以下	/
	微型	300 以下	20 以下	/
建筑业	中型	6000-80000 以下	/	5000-80000 以下
	小型	300-6000 以下	/	300-50000 以下
	微型	300 以下	/	300 以下
批发业	中型	5000-40000 以下	20-200 以下	/

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库